



**Strategi Peningkatan Layanan Bimbingan Manasik Pada Bidang Haji dan Bimas Islam Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara**

Muhammad Ramli

Aos Kuswand

Hurip Pratomo

Program Pascasarjana Universitas Terbuka

Pos-el: [ramli6548@gmail.com](mailto:ramli6548@gmail.com)

DOI: 10.32884/ideas.v8i2.756

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan bimbingan manasik haji dan memberikan saran strategi peningkatan kualitas di kabupaten, kota dan KUA kecamatan se Provinsi Kalimantan Utara. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dan dilengkapi dengan dokumentasi dan obeservasi yang kemudian dianalisis menggunakan teori kualitas layanan, selain itu dilakukan analisis SWOT untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas. Hasil penelitian ini adalah (1) Kegiatan bimbingan manasik haji yang diselenggarakan di lima kabupaten dan kota se Provinsi Kalimantan Utara masih terdapat beberapa kelemahan sehingga dikategorikan cukup baik. (2) Setelah dilakukan analisis SWOT, maka untuk meningkatkan kualitas layanan bimbingan manasik haji di lima kabupaten dan kota se Provinsi Kalimantan Utara perlu menerapkan dua belas (strategi) yang terdiri dari: a) digitalisasi dan integrasi data haji sistem *online*; b) sertifikasi pembimbing manasik haji; c) layanan proaktif *anywhere-anytime*; d) bimbingan mandiri/sekolah haji; e) regulasi wajib lulus bimbingan manasik; f) pemetaan kompetensi, keinginan dan kebutuhan peserta bimbingan; g) pengadaan PNS Pembimbing manasik; h) panduan bimbingan dalam situasi Pandemi Covid-19; i) penguatan keterampilan penggunaan media digital; j) proteksi terhadap layanan haji ilegal dan sumber belajar yang salah; k) inisiasi jaringan kelompok-kelompok belajar mandiri; l) pengembangan pedoman bimbingan manasik haji berbasis kompetensi jamaah.

**Kata Kunci**

Strategi pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, bimbingan manasik haji

**Abstract**

*This study aims to analyze the quality of Hajj rituals guidance services and provide advice on quality improvement strategies in districts, cities and KUA sub-districts throughout North Kalimantan Province. This research method uses a qualitative approach, data collection uses in-depth interviews and is equipped with documentation and observations which are then analyzed using service quality theory, besides that a SWOT analysis is carried out to formulate quality improvement strategies. The results of this study are (1) Hajj rituals guidance activities held in five districts and cities throughout North Kalimantan Province still have several weaknesses so that they are categorized as quite good. (2) After a SWOT analysis has been carried out, in order to improve the quality of Hajj rituals guidance services in five regencies and cities throughout North Kalimantan Province, it is necessary to implement twelve (strategies) consisting of; a) digitalization and integration of online hajj data systems; b) certification of Hajj rituals supervisor; c) anywhere-anytime proactive service; d) self-guidance/pilgrimage school; e) regulations must pass the guidance of the ritual; f) mapping of competencies, desires and needs of the guidance participants; g) procurement of PNS Advisors of Manasik; h) guidance guidance in the Covid-19 Pandemic situation; i) strengthening skills in using digital media; j) protection against illegal Hajj services and wrong learning resources; k) initiation of a network of independent study groups; l) development of competency-based Hajj guidance guidelines for pilgrims.*

**Keywords**

Public service strategy, quality of public service, guidance for hajj rituals

## Pendahuluan

Berdasarkan observasi *pra-research* dengan mewawancarai para petugas bimbingan manasik haji pada lima kabupaten dan kota di wilayah Provinsi Kalimantan Utara (selanjutnya disingkat Kaltara), diperoleh penjelasan bahwa bimbingan manasik haji tidak mudah dilakukan karena daya serap jamaah terhadap materi bimbingan sangat lamban. Ketika mengikuti kegiatan praktek banyak jamaah yang melakukan kesalahan karena alasan lupa atau karena alasan rukun-rukunya dipandang rumit. Selain itu peserta mengalami kesulitan dalam pelafalan niat, kapan harus menggunakan baju ihram yang tidak boleh berjahit dan tidak boleh menggunakan pakaian dalam, serta beberapa doa-doa dalam manasik haji. Durasi waktu bimbingan praktek manasik haji yang ditentukan hanya 2 kali di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan 8 kali di KUA (Kantor Urusan Agama) ternyata dirasakan belum menjamin para jamaah sudah menguasai praktek manasik haji dengan baik dan benar.

Setelah dilakukan kajian terhadap faktor penyebab lambannya jamaah dalam menyerap materi bimbingan manasik haji, berdasarkan hasil kajian, salah satu faktor yang menjadi penyebab adalah latar belakang pendidikan jamaah yang masih rendah, yaitu masih banyak lulusan SD (Sekolah Dasar) serta masih buta bahasa arab di mana doa-doa yang dipanjatkan umumnya adalah menggunakan bahasa arab dan lafalnya panjang. Jumlah jamaah yang berpendidikan sekolah dasar mencapai 1.949 orang, SMP (Sekolah Menengah Pertama) sebanyak 1.042 orang, SMA (Sekolah menengah Atas) sebanyak 2.152 Orang. Selebihnya adalah PT (Pendidikan Tinggi) 1.242 orang terdiri dari Diploma, S1, S2, dan S3. Latar belakang pendidikan ini menggambarkan bahwa tingkat intelektual jamaah secara umum belum tinggi, sebab sebagian besar masih berpendidikan sekolah menengah dan sekolah dasar yaitu mencapai 5.142 orang, jumlahnya atau sebanyak 66% dari keseluruhan jamaah (Kemenag, 2021). Hal ini dapat menyebabkan adanya kendala terkait daya serap jamaah yang berbeda-beda dalam menerima materi bimbingan manasik haji, ada yang cepat, sedang atau lambat. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan model strategi bimbingan manasik haji yang lebih baik supaya hasilnya lebih optimal sekalipun latar belakang pendidikan jamaah sebagian besar masih rendah.

Persoalan lainnya yang ditemukan peneliti dilapangan adalah belum ada keseragaman standar kompetensi petugas pembimbing manasik haji. Hal ini mengakibatkan belum seragamnya metodologi pembinaan yang diberikan kepada para jamaah. Pengalaman pembimbing yang beragam ini seperti, ada yang sudah berpengalaman bertahun-tahun atau berkali-kali menjadi petugas pembimbing haji. Kapasitas pembimbing yang sudah berpengalaman biasanya memiliki pemahaman atau wawasan tentang hukum-hukum fiqih dari berbagai *mazhab* dan menguasai regulasi perhajian. Para pembimbing yang memenuhi kriteria tersebut terutama adalah para pembimbing yang sudah mendapatkan sertifikasi yang dikeluarkan oleh perguruan tinggi bekerja sama dengan Kementerian Agama Republik Indonesia, di Provinsi Kalimantan Utara pembimbing yang bersertifikasi jumlahnya masih sangat minim, yaitu hanya ada 7 orang pembimbing manasik haji yang bersertifikasi.

Idealnya jumlah pembimbing manasik haji ini adalah 1:10 (satu pembimbing, 10 jamaah). Jika jumlah jamaah sebanyak 416 orang (Kemenag, 2021), maka jumlah pembimbing yang dibutuhkan adalah sebanyak 41 orang. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi kebutuhan pembimbing manasik haji di Kalimantan Utara masih terjadi adanya fenomena *gap*, yaitu adanya kesenjangan jumlah kebutuhan ideal pembimbing manasik haji yang seharusnya berjumlah 41 orang dengan kompetensi bersertifikasi. Namun kenyataannya baru terpenuhi sebanyak 17% dan masih kekurangan pembimbing manasik haji sebanyak 73% lagi.

Berdasarkan fenomena tersebut jika dikaitkan dengan teori dari hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya menunjukkan bahwa, program sertifikasi akan data meningkat standar kompetensi. Hal ini dapat dikaitkan dengan kompetensi di bidang apapun, termasuk pada bidang bimbingan manasik haji. Korelasi antara sertifikasi dengan peningkatan standar kompetensi sangat signifikan (Shopi, 2020).

Persoalan lainnya yang ditemukan peneliti terkait jamaah yang mendapat bimbingan manasik haji. Melalui hasil wawancara awal dengan informan ketua rombongan (membawahi anggota 44 orang jamaah atau 4 regu) diperoleh keluhan para jamaah merasa materi bimbingan manasik kurang sederhana (terlalu rumit untuk dipahami), sehingga mereka tidak mudah untuk memahami. Termasuk jamaah yang memiliki pendidikan rendah, buta huruf, orang tua/lanjut usia, dan gagap teknologi (Abdullah & Jamahari, 2021). Mereka adalah kelompok yang relatif sulit menerima dan memahami materi bimbingan haji. Hal ini menjadi kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh para jamaah dan para pembimbing manasik haji.



Fenomena *gap* terkait kemampuan jamaah (peserta bimbingan) dalam menyerap materi ini secara teoritis memiliki korelasi cukup kuat dengan keberhasilan dalam proses bimbingan (proses pembelajaran). Antara kompetensi (kemampuan belajar) dan keberhasilan capaian proses pembelajaran memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan adanya fenomena *gap* pada observasi terkait pelaksanaan bimbingan manasik haji di wilayah Provinsi Kalimantan Utara tersebut, serta masih adanya *research gap* terkait masih minimnya hasil-hasil penelitian yang mampu menghasilkan model penelitian untuk menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan manasik haji di Kalimantan Utara, maka penelitian terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan manasik haji ini sangat penting untuk dilakukan. Pertimbangan peneliti yang mendasari pemikiran penelitian ini adalah, apabila dihasilkan sebuah model strategi pelayanan manasik haji yang lebih berkualitas maka pada program pembinaan manasik haji pada periode-periode selanjutnya diharapkan akan lebih optimal hasilnya, baik dari perspektif jamaah maupun dari perspektif penyelenggara haji.

### Metode

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode naturalistik terhadap fenomena yang akan diteliti sehingga masalah-masalah yang terjadi dalam pembinaan bimbingan manasik haji di Kabupaten Kota se Provinsi Kalimantan Utara dapat diketahui dengan baik dengan mendapatkan solusi sebagai strategi peningkatan kualitas manasik haji pada bidang haji dan bimas islam kanwil kemenag Provinsi Kalimantan Utara. Data diperoleh melalui wawancara terhadap penerima manfaat, masyarakat/calon haji, Kepala KUA, kasi penyelenggara haji dan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota se Provinsi Kalimantan Utara untuk memperoleh data primer. Total informan terdiri dari 35 orang, selanjutnya dilakukan wawancara dua tahap. Tahap pertama dilakukann wawancara secara keseluruhan terhadap informan kemudian dilakukan wawancara pendalaman terhadap dua informan kunci yang berasal dari perwakilan petugas bimbingan manasik haji dan perwakilan jamaah. Data penelitian dilengkapi dengan dokumentasi, observasi, dan studi literatur untuk memperoleh data sekunder. Analisis data dengan prosedur reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan atau verifikasi. Pelaksanaan penelitian dilakukan dari bulan Februari sampai dengan Desember 2021, kemudian hasil penelitiannya diperbaiki dan disesuaikan menjadi naskah publikasi yang dilakukan pada bulan Maret 2022.

### Hasil dan Pembahasan

Data penelitian didapatkan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota se Provinsi Kalimantan Utara, pada seksi penyelenggaraan haji dan umrah, yaitu Kabupaten Bulungan, Kota Tarakan, Kabupaten Nunukan, Kabupaten Tana Tidung, Kabupaten Malinau. Kegiatan pembinaan manasik haji merupakan kegiatan yang rutin diadakan.

### Hasil

Kantor Kementrian Agama merupakan lembaga yang mengurus urusan dalam bidang keagamaan yang secara umum lembaga tersebut mempunyai suatu tujuan agar terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat bergama, rukun, cerdas, mandiri dan sejahtera lahir batin serta dapat melaksanakan penetapan dan pelaksanaan kebijakan di bidang keagamaan. Sebagai lembaga yang diberikan kepercayaan dari pemerintah, kemenag mempunyai sasaran kerja yang ingin dicapai oleh masing-masing seksi di Kemenag Kabupaten se- Provinsi Kalimantan Utara. Seperti halnya dengan sasaran yang ingin diwujudkan Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah yaitu meningkatkan pelayanan dan mutu jamaah haji. Hal itu diwujudkan dengan mengadakan bimbingan manasik haji pada seluruh Kabupaten di Provinsi Kalimantan Utara. Adapun beberapa program selama mengikuti bimbingan manasik haji adalah program *fiqih* dan *tauhid* haji, program simulasi haji, dan program *mobile* haji. Sebagai seorang pembimbing manasik haji target yang paling utama yaitu menjadikan calon jamaah haji yang mandiri, *mabrur* dan *mabruroh*. Adapun ibadah haji merupakan rukun islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang memenuhi syarat baik secara finansial, fisik maupun mental sekali seumur hidup (Noor, 2018). Tugas pembimbing manasik haji melakukan proses penyampaian materi dan praktek manasik haji yang meliputi manasik ibadah, perjalanan/pelayanan haji, kesehatan, dan hak kewajiban jamaah haji.

Peran penting para pembimbing yaitu dalam segi memberikan pemahaman seputar ibadah haji kepada calon jamaah yang hendak melaksanakan ibadah haji tersebut. Untuk mengoptimalkan bimbingan ini dibutuhkan strategi yang tepat. Tentunya, untuk mencapai keberhasilan dalam membimbing manasik haji pada calon jamaah haji sangat dibutuhkan peran pembimbing dalam mendorong, meningkatkan pengetahuan para calon jamaah.

Strategi yang menjadi fokus penelitian ini adalah strategi yang terkait dengan kualitas layanan dalam memberikan bimbingan manasik haji. Adanya kualitas layanan yang baik tentu akan meningkatkan kenyamanan para calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji. Dengan demikian, sangat diperlukan upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam bimbingan manasik haji.

### ***Kualiatas Layanan Bimbingan Manasik Haji***

Kegiatan bimbingan manasik haji dilaksanakan selama 10 kali tatap muka antara teori dan praktek. Delapan kali dilakukan ditingkat KUA dan dua kali di Kantor Kemenag Kabupaten dan Kota. Sebelumnya tidak dilakukan *pretest* untuk mengetahui kompetensi awal dan setelahnya juga tidak dilakukan *post-test* untuk mengetahui tingkat capaian setelah dilakukan pembinaan. Dilihat dari tidak adanya *pre-test* dan *post-test* ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji ini tidak dilakukan pengukuran atau penilaian. Jamaah hanya dikelompokkan berdasarkan asal daerahnya supaya mudah untuk koordinasi. Para peserta tidak dipetakan terlebih dahulu seperti apa tingkat kemampuan mereka secara individual dalam mengikuti atau menyerap materi yang diberikan. Mestinya pengorganisasi dilaksanakan berdasarkan keahlian dengan memperhatikan latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja (Wati & Zakia, 2018).

Sekalipun variasi pendidikan jamaah masih timpang, namun semua peserta (jamaah) diberikan materi (modul-modul) yang sama dan dengan metode bimbingan yang sama pula, yaitu dengan ceramah dan praktek. Melalui fenomena ini peneliti belum menemukan adanya inovasi yang dilakukan dalam memberikan layanan bimbingan manasik haji, sehingga hasilnya belum dapat dievaluasi tingkat keberhasilannya. Keadaan demikian perlu dicarikan strategi untuk ditingkatkan menjadi lebih baik. Sekalipun dari hasil wawancara, penilaian dari informan sudah cukup baik, namun pola pelaksanaan bimbingan manasik haji terlihat masih jauh dari terpenuhinya kriteria standar dari sebuah kegiatan pelatihan.

Hasil observasi di lapangan dan hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaksanaan bimbingan manasik haji di Kalimantan Utara selama ini masih jauh dari terpenuhinya sepuluh kriteria tersebut. Kegiatan bimbingan manasik haji belum dilaksanakan dengan perencanaan yang mendalam dan komprehensif. Selama ini terkesan seperti yang penting sudah dilaksanakan dengan menyampaikan modul-modul yang sudah dipersiapkan dengan ceramah dan praktek hingga durasi waktu yang ditentukan sudah cukup, maka kegiatan manasik haji dianggap sudah selesai. Itu berarti jamaah dianggap sudah siap diberangkatkan untuk menunaikan ibadah haji.

Berdasarkan perspektif kualitas layanan yang diberikan oleh para petugas, sebagian besar informan menyatakan sudah baik dan penuh empati. Jika dianalisis dikaitkan dengan teori kualitas layanan, ternyata temuan di lapangan menunjukkan hasil yang kontradiksi, bahwa pelaksanaan bimbingan haji di Kalimantan Utara, menunjukkan kegiatan layanan bimbingan manasik haji yang selama ini dilaksanakan dipandang belum mampu memenuhi secara keseluruhan indikator-indikator sebuah pelayanan yang berkualitas.

Pelaksanaan bimbingan manasik haji belum dilakukan dengan memenuhi sepuluh kriteria kebutuhan yang harus dipenuhi, maka layanan bimbingan manasik haji di Kalimantan Utara sulit untuk dapat diandalkan. Kemungkinan capaian yang diperoleh setelah kegiatan manasik haji tetap mendapatkan banyak kesulitan ketika menjalankan ibadah haji yang sesungguhnya terutama dari kelompok yang memiliki kemampuan relatif rendah. Fakta ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan beberapa informan baik dari jamaah maupun petugas, yang menyatakan bahwa sekalipun setelah mengikuti kegiatan bimbingan manasik haji, masih banyak yang belum menguasai dengan baik tata cara melakukan ibadah haji dengan baik dan benar.

Akibat belum terpenuhinya dengan baik kriteria kebutuhan yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan, layanan bimbingan manasik haji juga belum dinilai responsif. Seperti, petugas belum memiliki daya tanggap yang tepat untuk memenuhi kebutuhan belajar sesuai tingkat kemampuan belajar setiap jamaah yang beragam. Hal ini dapat berakibat pelayanan yang diberikan petugas belum bisa memberikan jaminan yang pasti bahwa setelah mengikuti bimbingan manasik haji para jamaah dijamin menguasai dengan baik atau terampil dalam melaksanakan ibadah haji.

Adapun kategori empati layanan yang diberikan petugas dari hasil wawancara dan observasi di lapangan menunjukkan sudah bagus. Para petugas sangat peduli terhadap keluhan atau apa yang dirasakan oleh para jamaah. Namun rasa empati ini hanya bersifat terbentuknya hubungan interpersonal yang baik, tidak serta merta mampu menjamin bahwa hasil bimbingan akan berhasil dengan baik.



Belum terpenuhinya beberapa indikator kualitas pelayanan sebagaimana penjelasan di atas, maka dapat berakibat persepsi yang muncul pada para jamaah yang telah mengikuti bimbingan manasik haji memang nyata dirasakan. Namun hasilnya dapat jadi tidak seperti yang diharapkan (dibayangkan sebelumnya). Sebagian jamaah masih ada yang merasa kesulitan atau belum bisa mempraktekkan ibadah haji dengan baik sekalipun sudah mengikuti bimbingan manasik haji.

Fenomena lain ditemukan dari hasil observasi dan wawancara di lapangan menghasilkan temuan bahwa selama ini belum dipersiapkan strategi secara khusus untuk dapat memberikan layanan bimbingan manasik haji yang berkualitas. Manajemen strategi sebagai perangkat keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja jangka panjang suatu korporasi/lembaga (Agus, 2015). Melalui hasil observasi dan wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa dari kegiatan bimbingan manasik haji belum ada upaya manajerial yang sudah dilakukan sebagaimana pengertian tersebut. Selama ini yang dilakukan masih bersifat sederhana, jangka pendek, dan tidak komprehensif. Kegiatan bimbingan manasik haji masih dilakukan secara konvensional, belum ada inovasi yang signifikan melalui persiapan pelatihan yang matang dan komprehensif.

Berdasarkan observasi di lapangan dan wawancara dengan para informan tidak diperoleh penjelasan bahwa kegiatan bimbingan manasik haji telah diawali dengan kegiatan identifikasi kebutuhan dan keinginan para jamaah calon peserta bimbingan manasik haji, sehingga pelaksanaan bimbingan manasik haji dapat sesuai dengan hasil pemetaan keinginan, kebutuhan dan tingkat kompetensi peserta bimbingan. Dengan demikian, maka apa yang diberikan kepada peserta bimbingan benar-benar sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan peserta.

Temuan hasil penelitian terkait dengan kualitas layanan haji di atas masih bersifat pendalaman secara umum. Ada yang memberikan penilaian baik, cukup baik dan bahkan ada yang menyatakan kurang baik. Jika diambil kesimpulan maka kualitas layanan yang diberikan belum sepenuhnya baik, tetapi masih pada kategori cukup baik. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas layanan bimbingan manasik haji kualitasnya masih dalam kriteria cukup dan masih perlu ditingkatkan supaya benar-benar menjadi baik.

### ***Pelaksanaan Strategi dalam Bimbingan Manasik Haji***

Upaya untuk mengetahui strategi yang dilaksanakan dalam meningkatkan kualitas layanan bimbingan manasik haji di Kaltara, dilakukan analisis untuk dapat mengungkapkan kelebihan/kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman sehingga dapat diperoleh strategi yang telah diterapkan sudah sesuai dengan hal-hal tersebut. Sehingga pemilihan strategi dipandang sudah tepat atau masih perlu ditingkatkan atau dikembangkan lagi. Secara teoritis hal ini dapat dilakukan dengan alat analisis SWOT (*strength, weaknes, opportunity, dan threat*). Adapun hasil analisis SWOT dengan instrument wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada para informan pada bimbingan manasik haji di lima kabupaten dan kota se Provinsi Kalimantan Utara.

Setelah dilakukan penelitian lapangan dengan mempertimbangkan antara hasil analisis SWOT dan cara-cara dalam pelaksanaan layanan bimbingan manasik haji yang diterapkan di lapangan, diperoleh data dan informasi bahwa sebenarnya belum ada strategi khusus yang diterapkan. Hal ini terlihat dari tahun-ketahun. Cara-cara yang diterapkan dalam melakukan bimbingan manasik haji cenderung sama, tidak ada perubahan atau inovasi yang seharusnya terus disesuaikan dengan perkembangan lingkungan maupun tuntutan dan harapan dari para jamaah. Padahal dari hasil penelitian menunjukkan, hampir seluruh dimensi telah mengalami perubahan dan perkembangan. Baik dari sisi kekuatan, kelemahan, peluang maupun ancaman. Oleh karena itu perlu dilakukan pengembangan strategi dalam meningkatkan kualitas layanan bimbingan manasik haji agar hasilnya lebih efektif dan efisien serta terus terjadi peningkatan secara signifikan dari tahun ketahun.

### **Pembahasan**

#### ***Analisis Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji***

Berdasarkan hasil-hasil temuan di lapangan dan rujukan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan bimbingan mansik haji yang diterapkan di Kaltara masih terbilang cukup baik, sehingga sangat perlu untuk ditingkatkan. Hal ini didukung dengan data-data hasil penelitian yang menunjukkan, sebagaian informan ada yang menyatakan sudah baik, cukup baik dan sebagian lagi ada yang menyatakan belum baik. Padahal ditinjau dari jumlah jamaah apabila meningkat, menandakan kepercayaan yang meningkat pula dari jamaah calon haji (Chonyta et al., 2021).

Proses pelaksanaannya, lima indikator kualitas layanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan nyata (Tjiptono, 2012; Amalia et al., 2017). Belum dapat sepenuhnya terpenuhi dengan baik. Mulai dari persiapan, selama pelaksanaan dan pasca bimbingan juga belum terlihat adanya inovasi atau perubahan yang signifikan dari tahun-ketahun. Pelaksanaannya cenderung monoton begitu-begitu saja. Padahal lingkungan sudah berkembang pesat, demikian halnya dengan tuntutan layanan dari para jamaah.

Pelaksanaan bimbingan manasik haji belum dapat memenuhi beberapa ketentuan. Setidak-tidaknya ada beberapa kriteria (kebutuhan yang harus dipersiapkan) dengan matang dalam melakukan bimbingan (pelatihan) supaya hasilnya dapat maksimal. Seperti yang diharapkan oleh seluruh pihak yang berkepentingan (*stakeholder*). Hal-hal tersebut meliputi (Mutiara, 2019):

1. Mengurai arti pentingnya pelatihan hingga dipahami para peserta apa yang akan dan harus dicapai setelah pelaksanaan pelatihan.
2. Menetapkan metode dan strategi yang cocok sesuai peta kemampuan peserta.
3. Identifikasi sesuai kebutuhan peserta berdasarkan peta kemampuannya.
4. Penilaian secara objektif.
5. Evaluasi kesiapan setiap peserta dalam mengikuti pelatihan.
6. Mengkaji kekuatan dan kelemahan metode yang diterapkan dalam pelatihan.
7. Menjelaskan keunggulan potensial yang dimiliki dari strategi yang diterapkan.
8. Merancang sesi-sesi pelatihan yang diperlukan secara efektif dan efisien.
9. Evaluasi berbagai pencapaian tujuan dan kendala yang dihadapi.
10. Mengelola keragaman agar proses pelatihan tetap efektif.

Adanya beberapa temuan tersebut, maka kualitas layanan bimbingan manasik haji di Kaltara masih sangat diperlukan adanya perbaikan. Perbaikan tersebut dapat dilakukan dengan merumuskan strategi yang tepat agar pelaksanaan bimbingan manasik haji selanjutnya dapat semakin meningkatkan kualitasnya. Dirumuskannya strategi yang tepat selanjutnya pihak penyelenggara bimbingan manasik haji mengembangkan program-program khusus sesuai skala prioritas dengan menyesuaikan ketersediaan sumber daya yang dimiliki. Dengan demikian, pada periode selanjutnya diharapkan kualitas layanan bimbingan manasik haji bisa meningkat secara signifikan. Penunjang efektivitas dalam pelaksanaan bimbingan haji, diantaranya :panitia yang kredibel, sarana dan prasarana yang cukup memadai, keaktifan peserta, dan narasumber/pembimbing yang berkualitas (Abdullah & Jamahari, 2021).

### ***Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Bimbingan Mansik Haji***

Berdasarkan hasil-hasil temuan di lapangan, rujukan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini serta kerangka pikir yang telah dirumuskan sebelumnya selanjutnya dijadikan sebagai dasar untuk melakukan pembahasan. Secara sistematis pembahasan akan dilakukan berdasarkan sistematika kerangka pikir yang sudah dirumuskan dalam penelitian ini yang diarahkan untuk menjawab tujuan penelitian sebagaimana yang telah dirumuskan sebelumnya.

### ***Analisis SWOT***

Langkah pertama, pertemuan antara *strength* dengan *opportunity* (SO) digunakan untuk merumuskan atau menghasilkan strategi dengan mempertimbangkan kekuatan untuk memanfaatkan peluang yang ada. Langkah kedua, pertemuan antara *strength* dan *threats* (S/T) adalah untuk merumuskan strategi dengan mempertimbangkan kekuatan untuk mengatasi ancaman. Langkah ketiga, pertemuan antara *weakness* dengan *opportunity* (WO) digunakan untuk merumuskan strategi dengan meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang yang ada. Langkah keempat, pertemuan antara *weakness* dan *threats* (W/T) adalah untuk merumuskan strategi dengan meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman. Hasilnya sebagai pembahasan berikut ini.



**Tabel 1**

Perumusan Strategi dari Hasil Analisis SWOT

	<b>STRENGTHS (S)</b> Ada miniatur Kabah dan balai, alat peraga, kerjasama antar <i>stakeholder</i> , dapat dilakukan di kantor sendiri baik teori maupun peraktek.	<b>Weakness (W)</b> Tidak ada pemetaan/data kompetensi peserta, pembimbing bersertifikasi kurangnya, sarana dan prasarana, tidak ada PNS penyuluh bimbingan haji, durasi waktu sering tidak sesuai, luasnya wilayah kerja, materi model visualisasi kurang, belum ada regulasi yang mengikat wajib mengikuti tahapan kemasakan, pendidikanjamaah timpang, data belum terintegrasi, banyak yang belum tau betul tanah suci, kurang bimbingan teknis manasik haji, persoalan covid-19, jarak jauh dan jaringan di daerah terpencil, gaptek, dan usia lanjut.
<b>OPPORTUNITIES (O)</b> Komputerisasi/digitalisasi data, kerjasama dengan travel haji resmi(Isabella & Komar, 2020), pelayanan informasi satu pintu di KUA, bimbingan haji mandiri sistim online dan tatap muka, bimbingan <i>door to door</i> (dari rumah ke rumah), ruang konsultasi haji di luar kantor/instansi, pusat layanan haji terpercaya, sertifikasi pelayanan bimbingan haji, dan minat haji cukup tinggi	<b>STRATEGI SO</b> Digitaliasi dan integasi data haji sistem <i>online</i> . Sertifikasi pembimbing manasik haji, Layananproaktif <i>anywhere-anytime</i> . Bimbingan mandiri (sekolah haji)	<b>STRATEGI WO</b> Regulasi wajib lulus bimbingan manasik. Pemetaan kompetensi, keinginan dan kebutuhan peserta bimbingan. Pengadaan PNS Pembimbing manasik. Panduan bimbingan situasi Covid-19. Penguatan keterampilan penggunaan media digital.
<b>THREATS (T)</b> Sumber yang tidak benar dari media sosial, lambatnya informasi, minimnya data haji di kecamatan, layanan haji illegal, lamanya antrian, geografis yang jauh dari pusat kota, isu atau informasi yang simpang siur, biaya transportasi kurang/tidak ada, berita hoax, dan sulitnya jaringan.	<b>STRATEGI ST</b> Proteksi terhadap layanan haji illegal dan sumber belajar yang salah. Inisiasi jaringan kelompok-kelompok belajar mandiri.	<b>STRATEGI WT</b> Regulasi wajib lulus bimbingan manasik. Pemetaan kompetensi, keinginan dan kebutuhan peserta bimbingan. Pengadaan PNS Pembimbing manasik. Panduan bimbinga nsituasi Covid-19. Penguatan keterampilan penggunaan media digital.

Sumber: Olah Data Penelitian

Berdasarkan hasil matrik SWOT maka didapatkan beberapa strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan bimbingan manasik haji di Provinsi Kalimantan Utara, sebagaimana penjelasan berikut ini.

1. Digitaliasi dan integrasi data haji sistem daring. Strategi ini dilakukan dengan membuat pusat data berbasis digital terkait dengan data calon jamaah haji secara terintegrasi sehingga dapat diakses kapan pun dan dari manapun. Ketika dibutuhkan data-data apa saja terkait dengan calon jamaah haji maupun pelaksanaan bimbingan manasik mudah diakses. Pusat data termasuk pemetaan akan latar belakang dan kompetensi calon jamaah haji sehingga bisa dijadikan sebagai dasar melakukan kebijakan terkait pelaksanaan bimbingan manasik haji.
2. Sertifikasi pembimbing manasik haji. Untuk menjamin kapasitas dan profesionalisme petugas layanan bibingan manasik haji diperlukan persyaratan standarisasi kompetensi petugas bimbingan layanan manasik haji melalui sertifikasi kompetensi. Manasik haji dibimbing oleh para nara sumber yang profesional yang memiliki kompetensi dibidang manasik haji (Mashum & Manshur, 2015).

3. *Layanan proaktif anywhere-anytime*. Strategi ini dimaksudkan untuk melaksanakan model pelayanan yang lebih dari sekedar aktif akan tetapi lebih ke proaktif, yaitu sedapat mungkin pelayanan diberikan lebih cepat dari yang dibutuhkan oleh para jamaah calon haji. Model pelayanan ini harus bisa dilakukan baik dalam sistem daring (dalam jaringan) maupun luring (luar jaringan). Perlu juga menciptakan situasi dan kondisi yang menyenangkan dan tidak canggung kepada para pembimbing (Asiyah et al., 2019).
4. Bimbingan mandiri (sekolah haji). Strategi ini dimaksudkan supaya para calon jamaah haji yang ingin mendalami bimbingan manasik haji dapat mendapatkan layanan bimbingan alternatif yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Hal ini mengingat pelaksanaan layanan bimbingan manasik haji yang diberikan oleh Kemenag jadwal dan materinya sudah ditetapkan dan tidak bisa diminta untuk mendapatkan layanan lebih dari yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan harapan dan permintaan dari para peserta bimbingan manasik haji yang masih merasa belum puas dengan pelaksanaan bimbingan manasik haji yang diselenggarakan oleh Kemenag. Disamping itu, pelaksanaan bimbingan manasik haji mandiri (sekolah haji) dapat dilaksanakan dengan waktu dan metode yang lebih fleksibel seperti yang diinginkan calon peserta.
5. Regulasi wajib lulus bimbingan manasik. Strategi ini dilakukan dengan mendorong pemerintah supaya mengeluarkan kebijakan setiap calon jamaah haji wajib lulus bimbingan manasik haji. Kebijakan pemerintah pun juga harus dilaksanakan oleh pimpinan institusi dengan baik, keberhasilannya perlu menyusun strategi pemimpin dalam mengimplementasikan *quality* manajemen (Djafrie, 2019). Hal ini juga dimaksudkan supaya setiap calon peserta bimbingan manasik haji selalu berusaha dengan sungguh-sungguh ketika mengikuti program bimbingan. Di samping itu, strategi ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan bahwa setiap peserta yang telah mengikuti bimbingan manasik haji benar-benar menguasai bagaimana cara berhaji yang benar sesuai syariat.
6. Pemetaan kompetensi, keinginan dan kebutuhan peserta bimbingan. Strategi ini menjadi bagian dari kegiatan skrining awal terhadap para calon jamaah haji. Ketika mengetahui hasil pemetaan kompetensi, keinginan, dan kebutuhan peserta bimbingan secara akurat maka dapat diberikan layanan bimbingan yang benar-benar tepat.
7. Pengadaan PNS (Pegawai Negeri Sipil) pembimbing manasik. Tenaga khusus yang berstatus pegawai negeri sipil di bidang bimbingan dan penyuluhan bimbingan haji akan menjadi ujung tombak dalam memberikan edukasi tambahan dalam mendalami manasik haji. Tenaga PNS ini dapat bergerak secara aktif dengan terjun langsung ke masyarakat di lapisan bawah yang selama ini sulit dijangkau.
8. Panduan bimbingan dalam situasi Covid-19. Strategi ini perlu dirancang atau didesain secara khusus bagaimana pelaksanaan bimbingan manasik haji dalam situasi pandemi Covid-19. Bagaimanapun dalam situasi pandemi segala sesuatu yang serba sangat terbatas. Setiap kegiatan harus dilaksanakan secara ketat dalam konteks mematuhi protokol kesehatan. Sehingga kegiatan tetap bisa dijalankan namun setiap peserta tetap terlindungi dari paparan Covid-19.
9. Penguatan keterampilan penggunaan media digital. Strategi ini dimaksudkan supaya setiap peserta bimbingan manasik haji memiliki bekal yang cukup dalam menggunakan perangkat digital. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan mereka dalam mengikuti setiap proses yang berbasis digital. Seperti halnya adanya aplikasi MAHAJ (Manasik haji) berbasis multimedia dapat mengenalkan tentang haji dan memahaminya sejak dini (Khafid et al., 2015). Ada juga aplikasi manasik haji berbasis *virtual reality* merupakan aplikasi simulasi haji untuk melatih jamaah haji dalam lingkungan virtual (Salamiyah & Hidayatullah, 2021).
10. Proteksi terhadap layanan haji ilegal dan sumber belajar yang salah. Strategi ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada setiap calon jamaah haji agar terbebas dari layanan haji ilegal dan sumber belajar yang salah. Dengan demikian setiap calon jamaah haji mendapat sumber layanan dan sumber belajar yang benar-benar sesuai dengan syariat agama.
11. Inisiasi jaringan kelompok-kelompok belajar mandiri. Strategi ini dimaksudkan untuk membangun jejaring seluas luasnya sehingga para calon jamaah haji dapat mendapatkan layanan bimbingan yang dibutuhkan dimanapun mereka berada. Jejaring layanan ini dimaksudkan bersifat kelompok-kelompok kecil yang mandiri. Selain itu, bimbingan secara mandiri dan berkelompok dibawah bimbingan para ulama/ustadz (Mashum & Manshur, 2015).



12. Pengembangan pedoman bimbingan manasik haji berbasis kompetensi jamaah. Strategi ini dimaksudkan untuk merancang buku pedoman yang disesuaikan dengan tingkat kompetensi jamaah. Penyesuaian ini dimaksudkan untuk dapat memberikan materi dan metode sesuai dengan tingkat kompetensi jamaah yang beragam. Bimbingan manasik haji sangat memberikan dampak peningkatan pengetahuan calon jamaah haji, yang biasanya dari rendah menjadi cukup (Mufnaetty & Hasany, 2010). Keadaan jamaah haji yang sangat majemuk dalam pendidikan, usia, dan tingkat pemahaman terhadap ilmu manasik haji membutuhkan format buku yang praktis dan mencukupi sebagai standar dasar pembimbingan (Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020).

Apabila bimbingan manasik haji mampu dimanajemen dan dilaksanakan baik, akan ada pengaruh yang signifikan antara efektifitas dengan bimbingan manasik haji bagi jamaah calon haji. Hal ini dikarenakan calon jamaah haji sangat mengharapkan terhadap bimbingan manasik haji tersebut dapat diikuti, difahami, dihayati dan diamalkan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrohnya, sehingga dapat meraih gelar sebagai haji mabrur (Mashum & Manshur, 2015)(Wati & Zakia, 2018)(Asiyah et al., 2019)(Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020).

### Simpulan

Kegiatan layanan bimbingan manasik haji yang diselenggarakan di lima kabupaten dan kota se Provinsi Kalimantan Utara masih terdapat beberapa kelemahan sehingga dikategorikan belum baik, faktor kelemahan yang dimiliki seperti kurangnya sarana penunjang, kurangnya jumlah pembimbing, minimnya materi manasik haji, minimnya pengetahuan calon jamaah haji, masih terbatas jumlah pembimbing yang tersertifikasi, keterbatasan bimbingan manasik haji karena pandemi, sehingga memerlukan perbaikan-perbaikan supaya menjadi lebih baik lagi pada masa-masa yang akan datang.

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan bimbingan manasik haji perlu merumuskan dan melaksanakan dua belas (strategi) yang terdiri dari digitalisasi dan integrasi data haji sistem *online*, sertifikasi pembimbing manasik haji, layanan proaktif *anywhere-anytime*, bimbingan mandiri (sekolah haji), regulasi wajib lulus bimbingan manasik, pemetaan kompetensi, keinginan dan kebutuhan peserta bimbingan, pengadaan PNS pembimbing manasik, panduan bimbingan dalam situasi Pandemi, penguatan keterampilan penggunaan media digital, proteksi terhadap layanan haji ilegal dan sumber belajar yang salah, inisiasi jaringan kelompok-kelompok belajar mandiri, dan pengembangan pedoman bimbingan manasik haji berbasis kompetensi jamaah.

### Daftar Rujukan

- Abdullah, & Jamahari. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji oleh KUA di Kecamatan Tungkai Iir. *AAINUL HAQ: Jurnal Hukum Keluarga Islam*, 1(1), 19–40.
- Agus, M. (2015). *Materi Pokok Manajemen Strategik* (Edisi Kedu). Universitas Terbuka Press.
- Amalia, A., Tua, H., & Rusli, Z. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, dan Kepuasan Pasien. *Ilmu Administrasi Negara*, 14(356–363).
- Asiyah, A., Sanusi, I., & Aziz, A. (2019). Fungsi Perencanaan dalam Penyelenggaraan Pembinaan Manasik Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 4(4), 343–362. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v4i4.1708>
- Chonyta, D., Mufidah, I., & Shaleha, M. (2021). Pengelolaan Dana Bimbingan Jamaah Haji dalam Upaya Peningkatan Kepuasan (Studi Kasus di KBIHU Nurul Haramain Kraksaan). *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(3), 154–166.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2020). *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah Kementerian Agama RI*. Kementerian Agama Republik Indonesia. <http://haji.kemenag.go.id>
- Djafrie, N. (2019). Strategi Pemimpin dalam Mengimplementasikan Quality Manajemen di Perguruan Tinggi. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Budaya*, 5(4), 371–380. <https://doi.org/10.32884/ideas.v5i4.225>
- Isabella, I., & Komar, F. (2020). Kebijakan Penetapan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 5(2), 74–79. <https://doi.org/10.36982/jpg.v5i2.1035>
- Kemenag. (2021). *Arsip Data Kementerian Agama provinsi Kalimantan Utara*.
- Khafid, A., Listyorini, T., & Maharani, R. M. (2015). Aplikasi Simulasi Manasik Haji Berbasis Multimedia. *Prosiding SNATIF Ke-2 Tahun 2015*, 2, 37–42.

- Mashum, S., & Manshur, M. (2015). Efektifitas Bimbingan Manasik Haji Bagi Jamaah Calon Haji Karawang. *Majalah Ilmiah SOLUSI*, 1(4), 30–39. <http://journal.unsika.ac.id/index.php/solusi/article/view/66>
- Mufnaetty, & Hasany, T. (2010). Tingkat Pengetahuan Calon Haji Sebelum dan Sesudah Mengikuti Pelatihan Manasik Haji. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS 2010*, 233–237.
- Mutiara, P. S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan Ke). Universitas Terbuka.
- Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora Teknologi*, 4(1), 38–42. <https://doi.org/10.34128/jht.v4i1.42>
- Salamiyah, & Hidayatullah, M. (2021). Aplikasi Manasik Haji Berbasis Virtual Reality pada Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Islam. *Borneo Undergraduate Academic Forum5th*, 261–270.
- Shopi, G. (2020). Pengaruh Implementasi Kebijakan Sertifikasi Guru Terhadap Kompetensi Pedagogik Serta Dampaknya Terhadap Kompetensi Profesional Guru Madrasah Ibtidaiyah Di Kecamatan Bungusari Kota Tasikmalaya. *Syntax Imperatif*, 1(3), 121–127.
- Tjiptono, F. (2012). *Service, Quality & Satisfaction*. CV Andi Offset.
- Wati, A. S., & Zakia, R. (2018). Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Al-Hikmah Muaro Sijunjung. *Al Imam: Jurnal Dakwah Dan Manajemen*, 1(1), 63–71. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/alimam/article/view/65>